

DESIGN

The power of transform



ΚΕΠΑ

Ιούλιος 2012

DESIGN

ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ DESIGN:

Η κατανόηση και η εφαρμογή του design συνεχώς εξαπλώνεται. Τα τελευταία χρόνια, η οπτική του design διευρύνεται από την ανάπτυξη προϊόντων σε ένα πιο στρατηγικό ρόλο ενσωματώνοντας διαφορετικούς επιστημονικούς κλάδους όπως design thinking, design service, eco-design, social innovation και sustainable development. Είναι δύσκολο ένας ορισμός να συμπεριλάβει όλες τις πτυχές του design ωστόσο κάποιοι επίσημοι ορισμοί που έχουν προταθεί είναι οι εξής:



«Το design είναι ένα εργαλείο για την υλοποίηση της καινοτομίας. Η διαδικασία της σύλληψης της ιδέας και η ανάπτυξη του πλάνου για ένα νέο ή σημαντικά βελτιωμένο προϊόν, υπηρεσία ή σύστημα που διασφαλίζει την καλύτερη σύνδεση με τις ανάγκες, προσδοκίες και ικανότητες με τον τελικό χρήστη ενώ λαμβάνει υπόψη την οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική βιωσιμότητα.» (Προτάθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το 2009).

«Το design είναι αυτό που συνδέει την δημιουργικότητα και την καινοτομία. Σχηματίζει τις ιδέες σε πρακτικές και ελκυστικές προτάσεις για χρήστες και καταναλωτές. Το design μπορεί να περιγραφεί ως η δημιουργικότητα που αναπτύσσεται για ένα συγκεκριμένο σκοπό.»(Προτάθηκε από Design Council UK το 2005).

Σήμερα υπάρχει ένας αυξανόμενος αριθμός των επιστημονικών κλάδων στα πλαίσια του design.

Service Design (Design Υπηρεσιών): Μπορεί να είναι υλικό, αλλά και άυλο. Μπορεί να εμπλέξει αντικείμενα και άλλα μέσα όπως επικοινωνία, περιβάλλον και συμπεριφορές.

Το *Service Design* χτίζεται πάνω στην πελατειακή εμπειρία, λαμβάνοντας υπόψη κάθε πλευρά της διάδρασης μεταξύ προμηθευτή και πελάτη, είτε είναι πρόσωπο με πρόσωπο, είτε on-line, είτε μέσω της χρήσης ενός προϊόντος. Όσο πιο εξελιγμένο είναι το σύστημα παροχής της υπηρεσίας, τόσο μεγαλύτερη είναι η δυνατότητα για να δημιουργηθεί προστιθέμενη αξία με την παροχή του.

Eco-design: Είναι συνδυασμός *design* και καλών επιχειρηματικών πρακτικών μέσω της υιοθέτησης της ολιστικής προσέγγισης του κύκλου ζωής, που επεκτείνει το όραμα του *design* πέρα από τα παραδοσιακά όρια στην παραγωγή και στην χρήση.

Innovation (Καινοτομία): Είναι η υλοποίηση ενός νέου σημαντικά βελτιωμένου προϊόντος (αγαθό ή υπηρεσία) ή διαδικασίας, μίας μεθόδου μάρκετινγκ, ή μίας νέας οργανωτικής μεθόδου στις επιχειρησιακές πρακτικές, οργάνωση εργασιών ή εξωτερικών σχέσεων.

Social Innovation (Κοινωνική Καινοτομία): Αναφέρεται στις αλλαγές στον τρόπο που μεμονωμένα άτομα ή κοινότητες δρουν για να λύσουν ένα πρόβλημα ή για να δημιουργήσουν νέες ευκαιρίες. Αυτές οι μορφές καινοτομίας είναι αποτέλεσμα περισσότερο από αλλαγές στην συμπεριφορά παρά από αλλαγές στην τεχνολογία ή στην αγορά.

Design Policy (Πολιτική Design): Οι πολιτικές για το *design* είναι Κυβερνητικές Στρατηγικές που στοχεύουν στην ανάπτυξη εθνικών πόρων για το *Design* και/ή να ενθαρρύνουν την αποτελεσματική χρήση τους στην χώρα. Μέρος αυτών των στρατηγικών είναι να δημιουργήσουν ένα περιβάλλον όπου το *design* και η δημιουργικότητα μπορούν να ανθίσουν: όπου οι επιχειρήσεις ενθαρρύνονται να αναπτύξουν τα δικά τους προϊόντα και υπηρεσίες, χρησιμοποιώντας ειδικούς ή επαγγελματίες του *design*, και όπου ο δημόσιος τομέας δουλεύει μαζί με τους *designers* για να βελτιώσει τις λειτουργίες του έτσι ώστε να παρέχει αγαθά, προσβάσιμες υπηρεσίες σε όλο τον πληθυσμό.

Η διαδικασία του *design* διευκολύνει την καινοτομία εκείνη που αναπτύσσεται με επίκεντρο τον χρήστη. Γι' αυτό το λόγο το *design* είναι χρήσιμο για την ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών σε low-tech τομείς και στον δημόσιο τομέα. Η διαδικασία του *design* – αν εφαρμοστεί σωστά- μπορεί να εκτιμήσει, να ερευνήσει, να συνθέσει και να αναπτύξει συλλογικά νέες και μοναδικές λύσεις όπου εφαρμόζεται.

ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ DESIGN και ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Ένας απλός ορισμός του design: Το design είναι αυτό που συνδέει την δημιουργικότητα και την καινοτομία . Σχηματοποιεί τις ιδέες και τις κάνει πρακτικές και ελκυστικές προτάσεις για χρήστες και πελάτες. Το design μπορεί να περιγραφεί ως η δημιουργικότητα που αναπτύσσεται για ένα συγκεκριμένο σκοπό.

Τα περισσότερα αποτελέσματα του design είναι ορατά και αυτό οδηγεί σε έναν ακόμα απλό ορισμό: Το design είναι παντού, ότι έχει φτιάξει ο άνθρωπος είναι σχεδιασμένο ενσυνείδητα ή όχι.

Γι' αυτό η ερώτηση δεν είναι τόσο «τι είναι design γιατί έχει σημασία;» αλλά « πως μπορώ να χρησιμοποιήσω το design για να κάνω τον κόσμο γύρω μου καλύτερο;»



Πως διαφέρει το design από τις άλλες δραστηριότητες

Ίσως το πιο σημαντικό χαρακτηριστικό του design είναι το ότι κάνει τις ιδέες απτές, παίρνει ακατέργαστες σκέψεις και ιδέες και τις μετατρέπει σε κάτι χειροπιαστό και ολοκληρωμένο. Στην πραγματικότητα, συχνά λέγεται ότι οι σχεδιαστές δεν σκέφτονται και μετά δίνουν στην σκέψη τους υλική υπόσταση αλλά σκέφτονται και δημιουργούν τις ιδέες τους ταυτόχρονα. Αυτή η ιδιότητα να δίνουν μορφή και σχήμα στις νέες ιδέες σε αρχικό στάδιο κατά την διάρκεια ανάπτυξης προϊόντων ή υπηρεσιών σημαίνει ότι έχουν μεγαλύτερες πιθανότητες επιτυχίας σε μικρότερο χρονικό διάστημα.

Ένα ακόμα, λιγότερο προφανές χαρακτηριστικό του design είναι ότι είναι ανθρωποκεντρικό. Η επικέντρωση στον τελικό χρήστη εμπνέει απορρέει την έμπνευση νέων ιδεών και διασφαλίζει ότι οι λύσεις ανταποκρίνονται σε πραγματικές ανάγκες.

Αυτή η διαδικασία του να κάνεις τις ιδέες χειροπιαστές και να τις δοκιμάζεις με χρήστες σημαίνει ότι το design έχει την ιδιότητα να απλοποιεί. Οτιδήποτε είναι πολύ πολύπλοκο για να κατανοηθεί, να επικοινωνήσει ή να λειτουργήσει πολύ σύντομα εκτίθεται. Perhaps this is why really great design can seem as obvious as common sense.

Τέλος το design είναι συλλογικό. Οι διαδικασίες του design χρησιμοποιούνται ολοένα και αυξανόμενα με τέτοιο τρόπο που επιτρέπουν ομάδες σχεδιαστών και ομάδες μη-σχεδιαστών να δουλέψουν μαζί για την επίλυση σημαντικών ζητημάτων.

Πως οι οργανισμοί χρησιμοποιούν τους designers

Στους πιο εξελιγμένους οργανισμούς το design χρησιμοποιείται σε κάθε επίπεδο της επιχείρησης, βοηθώντας στην εύρεση νέων ευκαιριών ανάπτυξης, στην λεπτομερή υλοποίηση, διασφαλίζοντας ότι κάθε εμπειρία που έχει ένας πελάτης είναι εξίσου παραγωγική και ελκυστική όσο μπορεί να είναι.

Managing design

Οι επιχειρήσεις που με επιτυχία χρησιμοποιούν το design διασφαλίζουν ότι διαχειρίζονται τη διαδικασία.

Το Design management είναι σημαντικό γιατί:

- Θέτει στόχους
- Δείχνει ότι το design είναι μια διαδικασία πρέπει να συμμετέχεις και όχι απλά ένα τελικό προϊόν που μπορείς να παραγγείλεις
- Προωθεί το design σαν μια επαγγελματική υπηρεσία που χρειάζεται η επιχείρηση. Όπως είναι οι επιχειρηματικοί σύμβουλοι, οι νομικοί σύμβουλοι, τα γραφεία μάρκετινγκ.



Πως το design βοηθάει τις επιχειρήσεις να πετύχουν τους επιχειρηματικούς τους στόχους

Το design είναι ένα ανταγωνιστικό όπλο.

Ενώ το design μπορεί να χρησιμοποιηθεί σαν εργαλείο για τη βελτίωση χαρακτηριστικών των προϊόντων, και θεμάτων της επιχείρησης, μερικά θέματα

Το design έχει βοηθήσει πολλές επιχειρήσεις να ανταποκριθούν καλύτερα σε κοινές επιχειρηματικές προκλήσεις:

- Το Design κάνει τα προϊόντα πιο ανταγωνιστικά. Κρατάει το κόστος παραγωγής χαμηλό αλλά επιτρέπει υψηλότερη τιμή στα καταστήματα
- Το design κρατάει τους πελάτες ευτυχισμένους, κάνοντάς τους να επιστέφουν ξανά και τους ενθαρρύνει να συστήσουν προϊόντα και σε φίλους τους
- Το design εφαρμόζει τη δύναμη του Brand. Ένα ισχυρό brand ενθαρρύνει τους πελάτες να εμπιστεύονται τα υπάρχοντα προϊόντα και να δοκιμάζουν τα καινούρια.

ΑΦΙΕΡΩΜΑ ΣΤΟ SERVICE DESIGN

Service Design: οι διαδικασίες που κάνουν μια υπηρεσία χρήσιμη, εύχρηστη, κατάλληλη, αποτελεσματική και επιθυμητή.

Το service design είναι: όταν έχουμε δύο καφετέριες η μία δίπλα στην άλλη που πουλάνε ακριβώς τον ίδιο καφέ στη ίδια ακριβώς τιμή. Το service design είναι αυτό που σε κάνει να μπαίνεις στην μία και όχι στην άλλη.

Αυτό που προσφέρεται στους πελάτες δεν είναι άυλο αλλά απτά σημεία που designers αποκαλούν touchpoints. Σε έναν οργανισμό ένας service designer μπορεί:

- Να βοηθήσει να βρεθούν οι προβληματικές περιοχές και να δημιουργηθούν ιδέες για αλλαγή
- Να ξανασχεδιάσει τα προϊόντα με τέτοιο τρόπο που οι πελάτες θα μπορούν να αντιδρούν κατά τη διάρκεια που χρησιμοποιούν την υπηρεσία
- Σχεδιασμός χώρου ώστε η υπηρεσία να προσφέρεται στον χρήστη πιο αποδοτικά
- Δημιουργία έντυπου υλικού, ιστοσελίδας, στολές, διαφημίσεις και άλλα διαφημιστικά προϊόντα που επιτρέπουν στον οργανισμό να επικοινωνήσει τις υπηρεσίες του

Έτσι ένα service designer project είναι ένα στρατηγικό έργο το οποίο χρησιμοποιεί τεχνικές του design όπως έρευνα πελατών, γέννηση συλλογικών ιδεών, μοντελοποίηση και τεστ των υπηρεσιών που χτίζονται με βάση τις πραγματικές ανάγκες των πελατών, οι οποίες απλοποιούν πολύπλοκα προβλήματα και δίνουν λύσεις εστιασμένες στο μέλλον και cost conscious.

Service design is

**giving people
what they want,
the way they
want it, when
they need it**

Γιατί να χρησιμοποιήσετε το Service Design;

Η κύρια οικονομική δραστηριότητα της χώρας επικεντρώνεται στον τριτογενή τομέα όπου υπάρχει και η μεγαλύτερη ανεργία. Ενώ ο βιομηχανικός τομέας γνωρίζει ότι το design είναι σημαντικό για την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης, ο τομέας των υπηρεσιών, είτε πρόκειται για χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, εμπόριο ή δημόσιες υπηρεσίες δεν γνωρίζει ή δεν είναι πεπεισμένος για την χρησιμότητα του design και στο πως μπορεί να συνεισφέρει ουσιαστικά στην ανταγωνιστικότητά τους.

Αυτό σημαίνει ότι ο εθνικός τομέας των υπηρεσιών αλλά και οι δημόσιες υπηρεσίες δεν έχουν ευκαιρίες να διαχωριστούν από τον ανταγωνισμό μέσω της βελτίωσης των προσφερόμενων υπηρεσιών, καλύτερης επικοινωνίας σε σχέση με το τι κάνουν ή προσφέροντας καινοτόμες νέες υπηρεσίες.

Η σημασία των υπηρεσιών στην οικονομία μας αυξάνεται συνεχώς και οι προσδοκίες για δημόσιες υπηρεσίες «value for money» συνεχώς αυξάνονται. Η συνεργασία μεταξύ designers και παρόχων υπηρεσιών για να βελτιωθούν οι προσφερόμενες υπηρεσίες λέγεται service design.

- Οι designers έχουν εργαλεία και εμπειρία να καταλάβουν τι θέλουν και τι χρειάζονται οι χρήστες
- Η δουλειά τους συνδυάζει τεχνολογία, λειτουργία και αισθητική, δεν είναι μόνο το επιφανειακό επίπεδο
- Είναι επικεντρωμένοι στο θέμα και εργάζονται στα πάντα από τη σωτηρία του πλανήτη μέχρι τη δημιουργία επιχειρηματικών ιδεών

Τεχνικές του Service Design

Υπάρχουν κάποια κοινά εργαλεία που χρησιμοποιούν οι service designers:

- Παρατηρεί την κατάσταση. Μπορεί να χρησιμοποιήσει εθνογραφικές τεχνικές έρευνας και εργαλεία όπως ψηφιακές κάμερες και βίντεο για να καταγράψει τις ιδέες

- Θα συμπεριλάβει τελικούς χρήστες. Παιχνίδια, brainstorming ή το να περάσει μια μέρα στην ζωή τους
- Δημιουργία σχεδιαγράμματος της υπηρεσίας για να φανούν όλοι όσοι παραδίδουν την τελική υπηρεσία, πως δουλεύουν και το πώς ταιριάζουν οι πελάτες στην προσφερόμενη υπηρεσία
- Ανάλυση της ποιότητας των υπηρεσιών. Το feedback των χρηστών της υπηρεσίας είναι πολύ σημαντικό αλλά οι designers δεν επικεντρώνονται μόνο σε συναισθηματικές απαντήσεις. Μπορεί να λάβουν υπόψη τους την αποτελεσματικότητα του κόστους του τρόπου που προσφέρεται ή φαίνεται η υπηρεσία ή να ψάξουν για ευκαιρίες που επιχείρηση θα μπορούσε να εκμεταλλευτεί.
- Η ανάπτυξη και καταγραφή ιδεών είναι ένας τρόπος για να καταλάβεις ακόμα και αν δεν είσαι designer. Αυτό θα βοηθήσει στην αξιολόγηση των ιδεών
- Μοντελοποίηση μιας νέας υπηρεσίας. Λανσάροντας μια υπηρεσία ή βάζοντας το προσωπικό να δοκιμάσει τα νεοσχεδιασμένα εργαλεία μεταξύ τους, οι designers μοντελοποιούν την νέα μεθοδολογία της προσφερόμενης υπηρεσίας σαν ένα διαδραστικό χάρτη ή ερωτηματολόγιο και να τη δοκιμάσουν στο αρχικό στάδιο έτσι ώστε σε περίπτωση που αποτύχει το κόστος είναι μικρό.
- Δημιουργία πακέτου εργαλείων στο τέλος του σταδίου ιδεών το οποίο βοηθάει αυτούς που παρέχουν την υπηρεσία να προβούν στις ενέργειες που απαιτούνται ώστε να γίνουν οι βελτιώσεις στις υπηρεσίες που οι designers δημιούργησαν και δοκίμασαν.



Παραδείγματα-Καλές πρακτικές

Το Service Design είναι μία λειτουργία η οποία περιλαμβάνει πολλούς διαφορετικούς επιστημονικούς τομείς κατά τη παράδοση ενός τελικού παραδοτέου/ αποτελέσματος. Για παράδειγμα οι graphic designers θα μπορούσαν να βοηθήσουν έναν οργανισμό να επικοινωνήσει καλύτερα το πόσο κοστίζει και το τι προσφέρει, αλλά ένας service designer θα βοηθήσει έναν οργανισμό να καταλάβει τι χρειάζεται για να επικοινωνήσει καλύτερα με τους πελάτες του.

Παράδειγμα 1 Design research

Το Βαλτικό Κέντρο Σύγχρονης Τέχνης συνεργάστηκε με το Design Agency Live/Work για να βελτιώσει την εξυπηρέτηση των πελατών και να αυξήσει τον αριθμό των επισκεπτών που επιστρέφουν. Οι designers ζήτησαν τη συμμετοχή του προσωπικού του Κέντρου για την ανάλυση των προβλημάτων που αντιμετώπιζε το κέντρο. Τους βοήθησαν να μοιραστούν τις ιδέες τους για την επίλυση των προβλημάτων: τους ανάθεσαν να επισκεφτούν άλλες υπηρεσίες όπως το ζωολογικό κήπο, το κομμωτήριο ή ένα τοπικό καφέ, με μία κρυφή κάμερα και να ανακαλύψουν τι είναι καλό και τι όχι. Η ομάδα του Κέντρου έχει πλέον βάλει σε πρακτική εφαρμογή μέτρα βελτίωσης όπως σηματοδότηση της γκαλερί και καλύτερη εξυπηρέτηση στο καφέ. Επίσης έχουν συστήσει και νέες ιδέες όπως η ιστορική περιήγηση του κτιρίου. Συλλογικά, αυτές οι μικρές ιδέες μεταμόρφωσαν την εμπειρία που βιώνει ο επισκέπτης του Κέντρου.

Παράδειγμα 2 Graphic and brand design

Ο Robert Stephens, ιδρυτής της Geek Squad , εταιρίας πληροφορικής και τεχνικής υποστήριξης, λέει πως η διαφήμιση είναι ο φόρος που πληρώνεις για ένα μη αναγνωρίσιμο προϊόν. Ο Stephens ξεκίνησε την επιχείρηση επιδιόρθωσης υπολογιστών το 1994 στη Μινεάπολις και την μετέτρεψε σε πολυεθνική.

Κάθε κομμάτι της Geek Squad είχε σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο που να μεγαλώνει τον αντίκτυπο και δημιουργεί word-of-mouth advertising. Το όνομα και το λογότυπο ήταν εμπνευσμένα από τηλεοπτικό αστυνομικό σόου, οι υπάλληλοι αποκαλούνταν πράκτορες, οι στολές τους, μαύρο κλιπ για γραβάτες, άσπρες κάλτσες, σήμα πανομοιότυπο με του FBI έκανε τους πελάτες να χαμογελάνε και να νιώθουν ήσυχοι. Το σλόγκαν τους «Δεν με είδες. Δεν ήμουν εδώ» σήμαινε ότι οι πελάτες δεν χρειαζόταν να ανησυχούν ότι θα έπρεπε να παραδεχτούν ότι έχουν τεχνικά προβλήματα στη ζωή τους. Ακόμα και τα παπούτσια τους ήταν ειδικά σχεδιασμένα. Είχαν ένα κόψιμο στη σόλα με το λογότυπο έτσι ώστε τα αποτυπώματα της φίρμας να μένουν πίσω. Ο Elmwood, πρόεδρος Jonathan Sands λέει για την Geek Squad: Αν θέλεις κάποιον να έρθει να φτιάξει την τηλεόραση ή τον υπολογιστή σου, δεν θα ήταν υπέροχο να έρθει κάποιος που είναι πράκτορας 391 και έχει σήμα σαν του FBI, φοράει μαύρο παντελόνι ελαφρώς κοντό για να φαίνονται οι άσπρες κάλτσες και το μόντο του είναι « Δεν μας είδες ποτέ, δεν ήμασταν ποτέ εδώ». Επειδή ξέρουν ότι οι άντρες δεν θέλουν να παραδεχτούν ότι δεν μπορούν να διορθώσουν ένα τεχνικό πρόβλημα, οπότε λένε « Φώναξέ μας όταν λείπει η γυναίκα σου ή η φίλη σου, θα έρθουμε σύντομα να το φτιάξουμε και δεν μας είδες, δεν ήμασταν ποτέ εκεί. Για μένα στρατηγική του design είναι να κάνεις τον κόσμο να χαμογελάει, να νιώθει ασφαλής, να στοχεύεις πέρα από την τιμή.



Παράδειγμα 3 Product design

Όλοι ξέρουν πως δεν πρέπει να οδηγείς όταν πίνεις, αλλά μερικές φορές πίνεις ενώ έχεις βγει με το αυτοκίνητο. Η ScooterMAN είναι μια εταιρεία franchise που πραγματικά καλύπτει ένα κενό της αγοράς. Προσφέρει έμπιστους σοφέρ που οδηγούν το αυτοκίνητο του πελάτη και τον επιστρέφουν στο σπίτι. Πως δουλεύει: Οι πελάτες πρέπει να γίνουν μέλη του ScooterMAN. Μπορούν να τηλεφωνήσουν όποτε πίνουν και δεν θέλουν να οδηγήσουν και ένας αξιόπιστος ικανός οδηγός θα εμφανιστεί με ένα σκούτερ για να τους αναλάβει. Το σκούτερ είναι αρκετά μικρό, ώστε να χωράει σε προστατευτική τσάντα και να τοποθετηθεί στο πορτ μπαγκάζ του αυτοκινήτου του πελάτη. Ο σοφέρ του θα οδηγήσει τον πελάτη στο σπίτι του με το δικό του αυτοκίνητο. Η εταιρία υποστηρίζει ότι η υπηρεσία είναι πιο φθηνή από το να πληρώσεις για ένα ταξί για δύο διαδρομές, επίσης έρχονται μέσα σε 30 λεπτά από την κλήση. Η υπηρεσία προς ο παρόν είναι διαθέσιμη σε Λονδίνο, Μάντσεστερ, Κάρντιφ και Μπρίστολ και σχεδιάζει να αναπτύξει δίκτυο franchise σε όλο το Ηνωμένο Βασίλειο.

Την πρώτη φορά που σκέφτηκαν την υπηρεσία, η εταιρία ανακάλυψε ότι δεν υπήρχε στην αγορά διαθέσιμο κάποιο κατάλληλο μοντέλο σκούτερ. Έτσι σχεδίασαν ένα κατάλληλο μοντέλο καθώς και τη θήκη του και τώρα το πουλάνε. Λέγεται ότι πολλές υπηρεσίες ξεπρόβαλλαν μέσα από προϊόντα. Αυτό είναι ένα προϊόν που είναι αποτέλεσμα υπηρεσίας.

Παράδειγμα 4 Product design

Η Oyster Card, αναπτύχθηκε ως πρωτοβουλία για τρεις λόγους: πρώτον για να μειώσει τις ουρές στα εκδοτήρια σε περιόδους αιχμής, δεύτερον για να γίνει καλύτερη χρήση του προσωπικού και τρίτον για τη μείωση της απάτης. Η εταιρεία συγκοινωνιών του Λονδίνου πίστευε πως με αυτό το σύστημα θα κατάφερνε να αντικαταστήσει τα περισσότερα εκτυπωμένα εισιτήρια. Η κύρια απώλεια ήταν είτε από άτομα που μετακινούνταν χωρίς εισιτήρια είτε από άτομα που χρησιμοποιούσαν εισιτήρια μη έγκυρα για όλη τη διάρκεια της διαδρομής. Η Oyster Card όχι μόνο κάνει ταχύτερη τη διαδικασία για τους πελάτες αλλά είναι και πιο εύκολη την επικύρωση αν η κάρτα χρησιμοποιηθεί σωστά μέσω του μεταφερόμενου μηχανήματος που χρησιμοποιούν οι ελεγκτές εισιτηρίων.

Τα πλεονεκτήματα για τους πελάτες είναι η ταχύτητα και η ευκολία με την οποία μπορούν να μετακινηθούν μέσω των κιγκλιδωμάτων και του σταθμού, και επίσης μέσω της εξοικονόμησης χρημάτων από την χρησιμοποίηση της κάρτας. Προς το παρόν χρησιμοποιείται σε κάποια σημεία του Λονδίνου. Στο μέλλον στόχος είναι να συνδεθεί και με άλλες υπηρεσίες συμπεριλαμβανομένων και των αγορών . Είναι ένα σπουδαίο παράδειγμα για το πώς μπορούν να χρησιμοποιηθούν οι εξελίξεις στην τεχνολογία για την βελτίωση της εμπειρίας του καταναλωτή.